



Health Center of Gongguan Township of Miaoli County

公館鄉衛生所 113 年度為民服務計畫

機關首長：徐劭堯	職稱：醫檢師兼主任
承辦人員：徐劭堯	職稱：醫檢師兼主任
健康專線：037-224732	傳真：037-229912
住址：苗栗縣公館鄉館中村大同路 75 號	
公館鄉衛生所網址： https://www.mlshb.gov.tw/nc	

中華民國 113 年 1 月 23 日

公館鄉衛生所 113 年度為民服務計畫

關懷 合作 效率 創新

壹、前言：

本所獲衛生署補助經費於 93 年 10 月原地重建完成，改建後的衛生所為地上五層、地下一層的現代化建築，完建後尚獲得當年度當代建築雜誌優選之一，可見其空間、動線規劃及視覺色系亦為為民服務之公務單位優質建築代表之一。

而公館鄉衛生所一直以來，除了堅守崗位扮演社區健康促進中心及社區健康的好鄰居角色外，亦格外重視為民服務品質與顧客滿意度之提升，我們始終認為接待禮儀與服務態度的表現僅是優質服務的基本，而為民眾解決問題則是優質服務的起步而已；全所同仁致力推廣 5s 空間管理及為民服務作業標準流程即是欲提供民眾更便利、快速、專業又有效率之服務品質，它不僅提供了明亮、乾淨的為民服務環境空間，也在提供健康服務的同時考量到以顧客需求為導向、民眾便利、安全為依歸之理念架構；例如巧思自製圓式安全防撞扶手、標準作業流程風險管理…等，這都是我們必須防範於未然、落實於為民服務的。

在 104 公館鄉衛生所通過高齡友善健康照護機構認證後、緊接者在 105 年獲得「高齡友善健康照護機構-優良獎暨物理環境獎」雙獎肯定，並在 106 年度連續四年榮獲「全國績優糖尿病團體」之殊榮。我們始終認為優質服務應該是全所同仁對民眾鄉親整體的承諾，而我們做到了！而且將繼續持之以恆的努力；唯有將顧客滿意塑造成一種風氣、一種文化，方能發揮社區健康促進、服務中心的功能，讓顧客滿意在衛生局所生根及發展！

本所於 107 年向衛生福利部申請前瞻基礎建設經費約 280 萬餘元，設置公館巷弄長照站，並於 107 年 10 月份完工，藉此改善本所無障礙及高齡友善環境，營造安全、乾淨、舒適及療癒的環境，期望提升民眾觀感，達到為民服務的宗旨。

本所 108 年及 109 年承接高齡友善城市社區營造計畫，針對偏遠村鄰進行相關健康促進課程及營造高齡友善環境，並於 109 年成立苗栗縣第一座『失智友善館』，座落於本鄉仁安村社區活動中心，增進長者健康關懷、在地化衛教諮詢與服務。110-111 年延續失智友善社區計畫，於本鄉石墻社區及福基社區持續拓展辦理，招募社區失智友善天使及友善商家，期望提升鄉親對於失智友善的認知及服務。112 年度，榮獲第 15 屆金所獎佳作，持續推動失智及高齡友善社區，通過高齡友善機構認證，及長照醫事 C 據點推動，提升長者服務量能。展望 113 年度，持續推動失智及高齡友善社區，村里涵蓋率

達到 60%(共 11 村)，加強社區資源連結與服務。

貳、依據：

- 一、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」辦理。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正之「政府服務品質講評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」辦理。
- 三、本府 95 年 5 月 22 日府計研字第 0950064711 號函「苗栗縣政府建立新形象實施要點」辦理。
- 四、苗栗縣政府 97 年 1 月 9 日府計民字第 0970005690 號函頒「苗栗縣政府提升政府服務品質實施計畫」辦理。
- 五、依據 110 年 4 月 14 日修正之「苗栗縣政府加強為民服務實施要點」

貳、總體目標：

- 一、以「效率」、「品質」、「創新」及「顧客回應」(efficiency, " quality", " creative" and" customer response) 為政府機關組織再造為主軸精神；期望在「依法行政」局限的政府管理公部門中，可以注入活力泉源，讓公共行政再造，採用合宜的活化策略，打造永續經營縣府公部門新生命體。
- 二、實現總體願景成為「造福鄉民健康之領航者」，便民服務以利塑造在地服務在地情，公館鄉民健康樂活的人生美樂地。
- 三、新世紀的智慧在於「勇敢爭取健康生活的權利」，資訊流通讓鄉民能無時間及地域性的限制下，得以獲得健康資訊使用權，此方向是我們努力之標的。
- 四、創新加值健康資源，讓鄉民得以共享「樂居山城、健康公館」的魅力，則是本團隊的使命泉源。

參、服務理念：

關懷：我們主動提供溫馨、專業的服務。

合作：我們連結社區資源及工作一同為鄉親之健康促進而努力。

創新：我們不斷學習、改革、精進，以求卓越、創新。

效率：我們營造便捷、高效率的為民服務流程與系統，提供便民、利民的優質服務

肆、對鄉親的承諾：

我們擁有優秀專業人員和強烈關懷社區健康的使命感，未來將繼續結

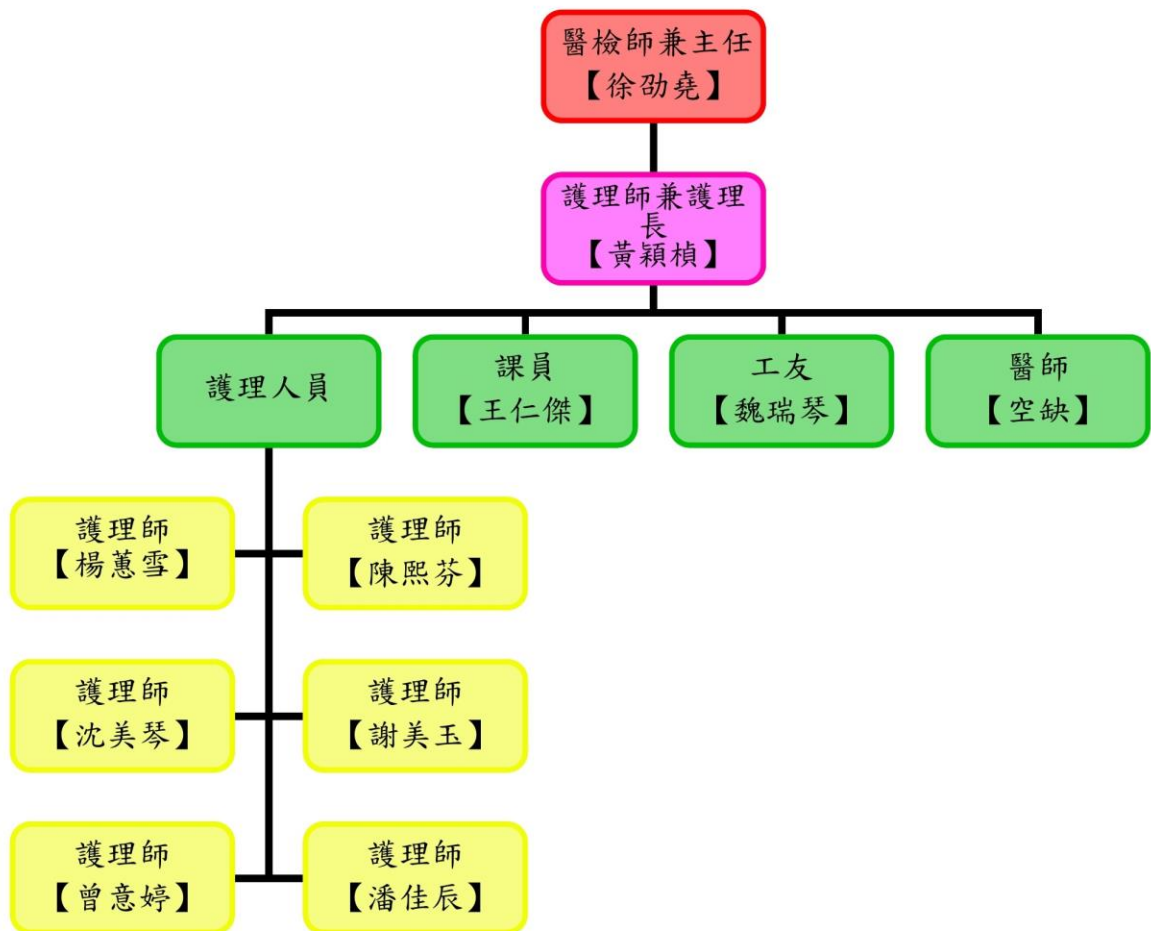
合社區資源、努力推動社區民眾健康促進事宜，實踐「健康生活化、生活健康化」，與鄉親一同打造屬於自己暨健康又安全的活力社區。

伍、服務對象：

- 一、本縣縣民及轄內公館鄉親
- 二、局所同仁
- 三、公私立機關團體

陸、實施期程：113年1月1日至113年12月31日為期1年。

柒、組織架構：



捌、執掌分配：

113 年度公館鄉衛生所業務暨代理人一覽表 (113.1.1 起適用)

組別	職稱	姓名	業務別	地段分配	第一代理人	第二代理人
A1	醫檢師 兼主任	徐劭堯	1. 檢驗業務 2. 門診申報事務 3. 愛滋性病 4. 為民服務 5. 資訊		黃穎楨	陳熙芬
B1	護理長	黃穎楨	1. 護理行政、研考 2. 衛教主軸 3. 高齡友善社區營造 (含量能) 4. 器捐安寧 5. 代理會計	福德村 開礦村	陳熙芬	謝美玉
B2	護理師	曾意婷	1. 流感+PPV+新冠 (1)、預注(2) 2. 緊急醫療網 3. 活躍老化、失智友 善社區	鶴岡村 鶴山村 館中村	黃穎楨	陳熙芬
B3	護理師	陳熙芬	1. 婦癌、整篩 BC 肝 2. 總務 3. 菸害	館南村 南河村 北河村	楊蕙雪	沈美琴
C1	護理師	沈美琴	1. 預注(1)、流感 +PPV+新冠(2) 2. 精神自殺家暴性侵 3. 出納	館東村 玉谷村 大坑村	陳熙芬	楊蕙雪
C2	護理師	楊蕙雪	1. TB 防治 2. 慢性病、高齡友善 城市、ICOPE 3. 營造健康生活環境 (健促)	仁安村 中義村 尖山村	沈美琴	陳熙芬

C3	護理師	潘佳辰	1. 防疫 2. 長照 3. 食品科業務 4. 藥政毒危	福星村 福基村 石墻村	謝美玉	曾意婷
----	-----	-----	---------------------------------------	-------------------	-----	-----

C4	護理師	謝美玉	1. 口、腸、肺、胃癌 2. 婦幼兒少健康促進(含人口政策) 3. 志願服務 4. 油症	五谷村 玉泉村	潘佳辰	沈美琴
E1	課員	王仁傑	1. 會計 2. 人事、差勤管理 3. 政風 4. 公文收發檔管		魏瑞琴	徐劭堯
E3	工友	魏瑞琴	1. 環境清潔 2. 預注用物清消 3. 病歷歸檔 4. 機動協助所務 5. 協助總務、出納、 人事事務		王仁傑	黃穎楨

拾、服務內容：

一、醫療門診業務：醫療門診、兒童健康評估服務。

二、疾病管制業務：各項傳染病(新冠病毒、登革熱、腸病毒、肺結核、流行性感冒…)防治、各項預防接種、愛滋、性病防治。

三、醫政業務：緊急醫療救護、精神衛政、心理衛生、安寧緩和醫療、器官捐贈、居家醫療、幼兒專責醫師。

四、藥政業務：藥物濫用防治宣導教育、用藥安全、藥事照護計畫。

五、企劃業務：為民服務、資訊安全、法令宣導、菸害防制、衛教主軸。

六、保健業務：婦幼、優生保健(含家庭計劃)、兒童、青少年、中老年保健、癌症防治、健康與安全促進、高齡友善、失智友善。

七、食品業務：食品衛生管理、食品安全宣導。

八、長照業務：醫事C據點推動執行、個案轉介、長照服務宣導。

九、精神衛政及毒品防制業務：精神個案管理、社會安全網推動、毒品危害防治。

拾壹、公館鄉衛生所為民服務工作流程如下：

(A) 篩檢類：

a. 血壓篩檢：

(1) 資格：一般民眾

(2) 办理流程：填寫資料→量血壓→異常者轉介就醫

(3) 證件：健保卡

(4) 費用：免費

(5) 篩檢時段：上班時間、隨到隨辦

b. 成人健康檢查：

(1) 資格：40~64歲每3年1次，65歲以上每年1次，45-79終身一次BC型肝炎

(2) 篩檢流程：

第一階段：IC 卡掛號→填寫資料→量血壓、視力、身高體重腰圍→抽血驗尿→
醫師評估

第二階段：IC 卡掛號→醫師評估解說檢查報告

(3) 證件：健保IC 卡、身份證、印章

(4) 費用：免費

(5) 篩檢時段：上班時間、隨到隨辦(需空腹，前一晚10點後禁食)

c. 大腸直腸癌篩檢：

(1) 資格：年滿50歲至74歲每2年1次

(2) 篩檢流程：確認篩檢資格→填寫資料→取回檢體盒→收集檢體→送回衛生所

(3) 證件：健保IC卡

(4) 費用：免費

(5) 篩檢時段：上班時間、隨到隨辦

d. 口腔癌篩檢：

(1) 資格：年滿30歲以上有抽菸或嚼食檳榔者(含已戒)每2年1次

(2) 篩檢流程：確認篩檢資格→填寫資料→醫師檢查

(3) 證件：健保IC卡

(4) 費用：免費

(5) 篩檢時段：夜間或假日四篩篩檢排定日

e. 子宮頸抹片檢查

(1) 資格：三十歲以上子宮頸抹片檢查每年一次免費

(2) 篩檢流程：出示證件登記掛號→填寫資料表→子宮頸抹片篩檢

(3) 證件：健保IC 卡

(4) 費用：免費

(5) 辦理時段：上班時間、隨到隨辦或夜間、假日四篩篩檢排定日

f. 乳房攝影預約：

(1) 資格：年滿45-69歲之女性民眾，每2年1次

(2) 篩檢流程：出示證件登記預約→填寫資料表→聯繫合約醫院、預約→

知會篩檢民眾→依約定日期到定點服務

(3) 證件：健保IC 卡、身份證。

(4) 費用：免費

(5) 篩檢時段：夜間或假日四篩篩檢排定日

(B) 醫療及諮詢類：

a. 健康及用藥諮詢：

(1) 資格：一般社區民眾

(2) 服務流程：出示證件登記→填寫資料表→轉介社區藥局

(3) 證件：身份證

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：每星期一至五，上午8：30至11：30

b. 心理諮商

(1) 資格：一般社區民眾

(2) 服務流程：線上申辦、電話預約或臨櫃出示證件登記皆可→承辦人員通知

衛生局→安排心理諮商師→約定個案諮商

(3) 證件：身分證

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：採預約制

(C) 證件證明書申請類：

a. 死亡證明書(行政相驗)

(1) 資格：一般社區民眾

(2) 服務流程：線上申辦或臨櫃出示相關證件→填寫資料→醫師前往行政相驗→予

證明書

(3) 證件：死者生前疾病診斷書乙份及身分證&家屬身分證

(4) 費用：1000元，證明書四份以內免費，每增加一份加收10元

(5) 服務時段：採預約制

b. 新住民設籍前醫療補助申請：

(1) 資格：新住民

(2) 服務流程：出示相關證件→登錄基本資料→承辦人員核章

→發給紀錄聯

(3) 證件：個案居留證或戶口名簿或戶籍謄本

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：上班時間、隨到隨辦

c. 預防接種證明書：

(1) 資格：一般社區民眾

(2) 服務流程：線上申辦或若保有原預注資料者親洽本所服務台→填寫申請單→
開具證明書。若無原預注資料者需填寫切結書→開具證明書→取件

(3) 證件：身分證或戶口民簿

(4) 費用：50元，英文證明100元

(5) 服務時段：上班時間、隨到隨辦

d. 體檢：

(1) 資格：一般社區民眾

(2) 服務流程：掛號→填寫資料→量血壓、視力→醫師評估→開具證明書→取件

(3) 證件：身分證、近3個月內正面2吋彩色照片2張

(4) 費用：100元

(5) 服務時段：每星期三上午8：30 至10：30

e. 居家隔離通知書、隔離治療通知書補發：

(1) 資格：依政府規定之族群

(2) 服務流程：填寫申請單→資料確認→開立通知書

(3) 證件：健保IC卡、身分證、印章

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：上班時間、隨到隨辦

(D) 預防接種種類：

a. 常規疫苗預防注射

(1) 資格：嬰幼兒及學齡前兒童

(2) 服務流程：出示健康手冊→填寫評估表→身體健康評估→發展篩檢預注系統登錄及預約→衛教. 注射

(3) 證件：1. 出生證明或戶口名簿影本(初次到所才需要)

2. 兒童健康手冊及健保IC 卡

(4) 費用：免費

(5) 常規預注服務時段：每星期三上午8：30 至10：30

b. 卡介苗接種

(1) 資格：出生滿5個月嬰兒

(2) 服務流程：出示健康手冊→填寫評估表→身體健康評估→預注系統登錄及預約
→衛教及注射

(3) 證件：兒童健康手冊及健保IC 卡

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：特定時間星期三上午8：30 至10：30

註：出生時若有作SCID報告者，需等報告結果出來後方能注射；凡注射免疫球蛋白之嬰兒，須隔一個月後才能注射卡介苗。

c. 公費流感疫苗接種

(1) 資格：依政府規定之族群

(2) 服務流程：填寫名冊→健保卡掛號→醫師評估→衛教及注射

(3) 證件：健保IC卡、身分證、印章

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：每年10月起，按政府規定之期程辦理

d. 肺炎鏈球菌疫苗接種

(1) 資格：年滿65歲(48年次)以上

(2) 服務流程：填寫名冊→健保卡登錄→醫師評估→衛教及注射

(3) 證件：健保IC卡、身分證、印章

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：每星期三上午8：30 至10：30

e. 新冠疫苗接種

(1) 資格：依政府規定之族群

(2) 服務流程：填寫名冊→健保卡登錄→醫師評估→衛教及注射

(3) 證件：健保IC卡、身分證、印章

(4) 費用：免費

(5) 服務時段：每週三上午0830-1030

拾貳、計畫內容：

服務構面實施要項評核項目推動作法

一. 提升服務品質深化服務績效

機關形象

(一) 服務場所便利性：

1. 於值日櫃檯擺放電腦，並設置免費無線網路，若有民眾有需求，可提供上網服務。

2. 山色明媚環視機關內外氛圍，規劃具有特色符合民眾需求的服務環境，讓民眾樂意至此尋求健康資源。
3. 服務標示及方向引導（含雙語標示）大字、整齊、清楚、正確。
4. 便民利民全民均得好服務，妥善規劃各項行政設備，確實執行及維護無障礙設施；
今年度申請重新規劃無障礙空間通道，經由專業人士勘查、設計，讓無障礙空間通道更完善。
5. 「洽公優質設施」是提供便民服務、言行一致最直接的呈現，貼心展現深值民心。

【具體作法】：

- ※入門前:無障礙設施、免費停車位、緊急呼叫鈴、門診服務時間表、戶外候診區。
- ※洽公中:民眾書寫桌椅文具、老花眼鏡、放大片、會客空間備有茶几及長沙發。
- ※等候時:民眾休息區、書報、雜誌、健康衛教單張、電視媒體、飲水機、為民服務專用紫外線消毒機、盥洗室清潔衛生設備、盥洗室內緊急專用鈴、置物架、衛生紙。
- ※健康保健區:全自動身高體重機、血壓量測機、哺集乳室。
- ※空間形象:辦公室內外綠美化、藝文走廊。
- ※設立高齡友善櫃台提供高齡及身障者專櫃服務。

（二）服務行為友善性：

服務態度決定服務深度及被服務者的感受，由內而外強化工作人員服務態度及服務效率：

1. 「心的表現」：態度和藹服務有禮。
2. 「口的表現」：答覆詢問熱忱盡責。

3. 「力行表現」：強化服務效率與行動力。

(三) 服務行為專業性：

1. 加強臨櫃人員服務禮儀教育訓練。

2. 加強電話服務禮貌教育訓練及自我監測機制。

3. 服務台人員及志工可主動積極引導洽公民眾。

4. 新進及資深人員皆需研讀、熟悉各項業務服務標準流程和技術操作，並在第一時間

(不論是線上或現場服務) 給予民眾最適切與正確之回應。

5. 全程客語服務，全所同仁皆通過客語認證。

(四) 服務行銷有效性：

衛生所衛教看板：每月設有既定與機動主題，由各業務承辦人員提供相關資料給衛教

承辦人員、為民服務承辦人統合並製作更新版面。

便民標準服務：

一、提升服務品質深化服務績效：

1. 衛生所網站及社群媒體：每月設有既定與機動主題，由各業務承辦人員提供相關資料→護理長複核→衛生所網頁維護人員定期公告上網站。

2. 電子牆、跑馬燈：每月將宣導事項、標語以電子檔方式傳送至衛生所外側之電子牆。

3. 透過傳播媒體及鄉民大會，宣導政府各項健康維護措施及預防保健知能。

4. 結合宗教團體、社團配合節慶民俗活動辦理健康服務宣導廣增為民服務機會點。

5. 善用企業界、團體服務據點，辦理各項預防保健促進活動，延展服務觸角及功能。

6. 加強環境整潔及公共區域樓梯走道整潔，及辦公室添購綠美化植物。

7. 健康小站：為提供民眾更便利、就近的健康服務，本所於鄉內的戶政事務所、鄉公

所、社區活動中心…等單位。提供血壓量測、健康志工諮詢及衛教單張、健康刊物訊息流通之服務。

8. 透過平面及廣播、大苗栗新聞等媒體，以記者會方式發表各項活動成果。

9. 遇鄉民至本所辦理體檢業務未帶照片本所提供現場拍照服務。

二、便捷服務程序，確保流程透明：

1. 提供多功能整合服務櫃台，供民眾辦理各項業務申請及查詢服務。

2. 簡化申辦流程圖，作業流程透明化，方便民眾瞭解及申辦。

三、為民服務自我提升學習效能：

1. 辦理本所「建立新形象」為民服務不定期考核。

2. 本所一樓設有人員及志工服務台，提供單一窗口制度健康諮詢，軟體、硬體設備兼具；如報章雜誌、哺乳室及電視媒體等。

3. 每月不定期自我測試員工電話服務禮貌以改善加強之。

4. 被提報優良電話禮貌服務人員者，所內嘉獎並列為考績參考；並上網表揚之；不良之個人亦列入懲處及考績參考。

5. 每月公布欄更新主體與設計，強調專業、創新、合作與服務至上之潮流。

6. 舉辦辦公室作環境評比，公佈成績辦理獎勵。

7. 協調各機關、學校開放公用設施，提供民眾休閒，假日活動使用場地。

8. 服務標示（含雙語標示）、申辦動線符合民眾習慣。

9. 延續推動品管會議，並由同仁輪流做讀書報告分享與提案報告，以檢討各類不合時宜法規、服務項目及健康服務。

10. 建立提案制度尋求業務創新研究發展，並於所務會議及品管會議時分享報告。

11. 積極參與品質研習課程與其相關觀摩競賽，以提昇自身之研究創新能力。
12. 激勵措施：以不同方式，如：口頭、獎金及敘獎方式激勵同仁。
13. 持續推動員工英檢及客語認證達成溝通零距離提昇服務品質。

【以上各計劃及流程將陸續修正及更新】